



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
TEKNIIKAN JA LIIKENTEEN ALA

LMS365-PEREHDYTYSYMPÄ- RISTÖN KÄYTTÖÖNOTTO

TEKIJÄ: Tuija Simonen

Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala			
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Tietotekniikan tutkinto-ohjelma			
Työn tekijä(t) Tuija Simonen			
Työn nimi LMS365-perehdytysympäristön käyttöönotto			
Päiväys	01.12.2020	Sivumäärä/Liitteet	18
Ohjaaja(t) Veijo Pitkänen			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Enfo Oyj			
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli ottaa käyttöön LMS365-perehdytysympäristö Enfo Oyj:n Service Deskissä. Opinnäytetyössä siirrettiin olemassa olevaa Service Deskin työkaluista ja ohjelmista kertovaa materiaalia vanhasta perehdytysympäristöstä uuteen LMS365-ympäristöön. Samalla perehdytysmateriaalia päivitettiin ja materiaaliin lisättiin tietoa yrityksen uusista käyttöönotetuista järjestelmistä. Yrityksen vanha verkkoympäristö poistuu käytöstä, kun nykyaikaisempi ympäristö otetaan käyttöön.</p> <p>Opinnäytetyössä keskityttiin siihen, että LMS365-perehdytysympäristöstä saadaan uudelle työntekijälle työtehtäviin tutustumista varten hyvä oppimisympäristö. LMS365-ympäristön suunnittelussa ja toteutuksessa otettiin huomioon ympäristön käytettävyys ja onnistuneen perehdytyksen lähtökohdat. Ympäristön toteutus vaati syventymistä LMS365-ympäristön mahdollisuuksiin ja toteutuksessa oli tarkoituksena huomioida uusi työntekijä mahdollisimman hyvin.</p> <p>Opinnäytetyössä otettiin käyttöön LMS365-perehdytysympäristö, jota on tarkoitus jatkossa käyttää yrityksen uusien työntekijöiden opastuksen työvälineenä. Sekä uuden työntekijän, että perehdyttäjän on mahdollista käyttää ympäristöä perehdytysprosessin aikana. Opinnäytetyön tuotos tulee näin ollen yrityksessä käyttöön ja sitä on tarkoitus jatkokehittää opinnäytetyön jälkeen.</p>			
Avainsanat LMS365, perehdytys, käytettävyys			

Field of Study Technology, Communication and Transport			
Degree Programme Degree Programme in Information Technology			
Author(s) Tuija Simonen			
Title of Thesis Initialization of the LMS365 Orientation Environment			
Date	1 December 2020	Pages/Appendices	18
Supervisor(s) Mr Veijo Pitkänen, Principal Lecturer			
Client Organisation /Partners Enfo Oyj			
<p>Abstract</p> <p>The goal of this thesis was to introduce the LMS365 orientation environment for Enfo's Service Desk. The existing materials on the programs and software of the Service Desk were transferred from the old orientation environment to the new LMS365 environment. At the same time, the orientation materials were updated and information about the company's recently introduced systems were added to the material. The company's old orientation environment will be decommissioned when the more modern environment is introduced.</p> <p>First in the thesis, the focus was on making the LMS365 orientation environment a learning environment that supports a new employee's familiarization with the work tasks. The usability of the environment and the basis of a successful orientation were considered while planning and implementing the LMS365 environment. Then the implementation of the environment required studying the possibilities of the LMS365 environment and finally the goal of the implementation was to take a new employee into account as well as possible.</p> <p>As a result of this thesis, the LMS365 orientation environment was introduced. In the future, the environment will be used as a tool for guidance for the company's new employees. It is possible for both a new employee and an instructor to use the environment during the orientation process. The output of the thesis will be used in the company and it is meant to be improved after the thesis has been completed.</p>			
<p>Keywords LMS365, orientation, usability</p>			

SISÄLTÖ

TERMIT JA LYHENTEET	5
1 JOHDANTO	6
2 TOIMEKSIANTAJA ENFO OYJ.....	7
3 LMS365-JÄRJESTELMÄ.....	8
4 PEREHDYTYSPROSESSI	10
5 KÄYTETTÄVYYS TUOTESUUNNITTELUSSA.....	11
6 SUUNNITTELU JA TOTEUTUS	12
6.1 Perehdytysympäristön suunnittelu ja toteutus.....	13
6.2 Perehdytysympäristön testaus ja arviointi	15
7 YHTEENVETO.....	17
LÄHTEET	18

TERMIT JA LYHENTEET

Käytettävyys = Määrittää tuotteen toimivuuden ja tehokkuuden käyttäjän näkökulmasta.

LMS365 = Learning Management System. Pilvipohjainen oppimisen hallintajärjestelmä. Elearning-force Internationalin yhdessä Microsoftin kanssa kehittänyt tuote.

Moodle = Verkossa toimiva oppimisympäristö.

Perehdytys = Työntekijälle järjestettävä koulutus uudesta työtehtävästä.

Perehdytysmateriaali = Perehdytyksen tukena käytettävä oppimismateriaali.

Perehdytysympäristö = Verkkoympäristö, johon on koottu perehdytyksessä käytettävää materiaalia. Perehdytettävä käyttää materiaalia perehdytysympäristössä.

Service Desk = Palvelukeskus, johon otetaan yhteyttä tietoteknisissä ongelmissa ja pyynnöissä.

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä otetaan käyttöön Enfo Oyj:n Service Deskissä uusi verkossa sijaitseva perehdytysympäristö. Yrityksen perehdytysmateriaali on ollut aiemmin käytössä Moodle -verkkoympäristössä. Nyt olemassa oleva perehdytysmateriaali päivitetään ja siirretään LMS365-ympäristöön. LMS365-ympäristöön luodaan perehdytysmateriaalia varten oma kurssi, jonka on tarkoitus toimia yrityksen perehdytysympäristönä Service Deskin uusille työntekijöille.

Uuden perehdytysympäristön käyttöönoton tavoitteina on perehdytysmateriaalin päivittäminen ja nykyaikaisemman verkkoympäristön saaminen perehdytystoiminnan käyttöön. Perehdytysympäristö toteutetaan hyvän perehdytyksen periaatteiden ja hyvän käytettävyyden mukaan. Opinnäytetyössä käydään läpi perehdytysprosessia ja tuotteen luontia käytettävyyden näkökulmasta.

Uusi perehdytysympäristö on tarkoitus ottaa yrityksessä käyttöön niin pian kuin mahdollista. Uutta perehdytysympäristöä on tarkoitus päivittää ja kehittää myös jatkossa opinnäytetyön jälkeen. Lisäksi perehdytysympäristön käyttö on laajenemassa yrityksen sisällä myös muualle kuin Service Deskiin.

2 TOIMEKSIANTAJA ENFO OYJ

Enfo Oyj on IT-yritys, joka tarjoaa yritysasiakkaille monipuolisia digitaalisia ratkaisuja liiketoiminnan ylläpitoa ja kehitystä varten. Enfo Oyj:llä työskentelee yhteensä noin 900 asiantuntijaa, toimipaikkoja on Suomessa, Ruotsissa ja Norjassa. Enfon liiketoiminta-alueet ovat Applications, Data platforms, Care ja Information management. Applications pitää sisällään esimerkiksi digitaaliset palvelut ja integraatiot. Monipuoliset alustat datan hallintaan kuuluvat Data platforms liiketoiminta-alueelle. Care tarjoaa asiakkaille kehittymismahdollisuuksia yhteistyössä Enfon ja asiakkaan kanssa, esimerkiksi Service Center kuuluu Care liiketoiminta-alueeseen. Information management liiketoiminta-alueella hallitaan jatkuvasti kasvavaa datan määrää. Enfo Oyj:n arvoihin kuuluvat yhteistyö, luottamus, jatkuva kehitys ja asiantuntijuus. (Enfo 2020a; Enfo 2020b.)

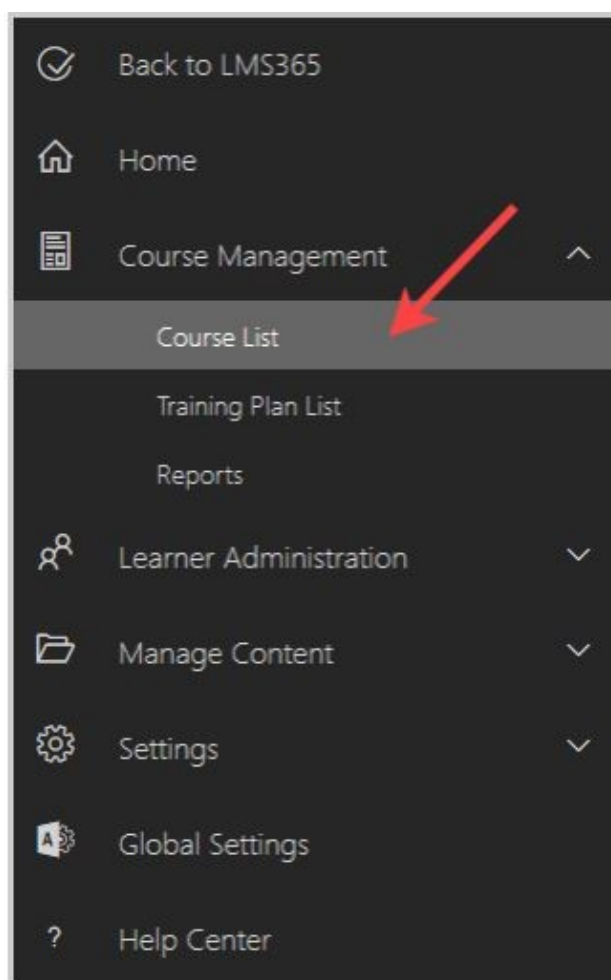
Opinnäytetyö on kohdistettu Enfo Oyj:n Service Center liiketoimintayksikköön, tarkemmin Service Deskiin. Enfolla Service Center tarjoaa tukea kaikille asiakkaan IT-toiminnoille. Tukea tarjotaan Service Deskissä, valvonnassa sekä paikallisesti. Asiakkaat voivat olla yhteydessä Service Centeriin puhelimen, sähköpostin, palveluportaalin tai chatin kautta. Yhteydenotot voivat koskea esimerkiksi työasemia, mobiililaitteita ja palvelimia. Lisäksi tukea tarjotaan käyttöoikeuksia ja sovelluksia koskevissa asioissa. (Enfo 2020c.)

Service Deskin perehdytysmateriaali on aiemmin ollut Enfolla Moodle -verkkoympäristössä. Enfolla on pohdittu, että Moodle -ympäristöstä voitaisiin luopua. Tässä opinnäytetyössä Enfon Service Deskin perehdytysmateriaalit siirretään LMS365-ympäristöön. Opinnäytetyössä myös pohditaan, vastaako LMS365-ympäristö paremmin Enfon tarpeisiin verrattuna Moodle -ympäristöön.

3 LMS365-JÄRJESTELMÄ

LMS365 (Learning Management System) on pilvipohjainen oppimisen hallintajärjestelmä, joka perustuu suoraan Microsoftin tuotteisiin. LMS365 on suunniteltu käytettäväksi yhdessä Microsoftin tuotteiden, kuten Microsoft Office 365 ja Microsoft Teams kanssa. LMS365 on emoyhtiö ELEARNINGFORCE Internationalin kehittämä tuote. ELEARNINGFORCE International on Tanskassa vuonna 2003 perustettu yksityisomisteinen ohjelmistoalan yritys. Yrityksen tarkoituksena oli luoda uusi oppimislusta käyttäjille, jotka käyttävät jo valmiiksi Microsoft Sharepointia työskennellessään. LMS365-ympäristö on käytössä tällä hetkellä yli 4 miljoonalla käyttäjällä. (Elearningforce 2020b; Microsoft 2020.)

LMS365-kurssit luodaan Admin Center -ympäristössä (kuva 1). Ympäristössä luodaan kursseja tai koulutussuunnitelmia. Koulutussuunnitelmiin voidaan lisätä ympäristössä olevia kursseja eli yhteen koulutussuunnitelmaan voi sisältyä useampia kursseja. Koulutussuunnitelmien avulla voi hallita useampia kurssikokonaisuuksia. (Elearningforce 2020c.)

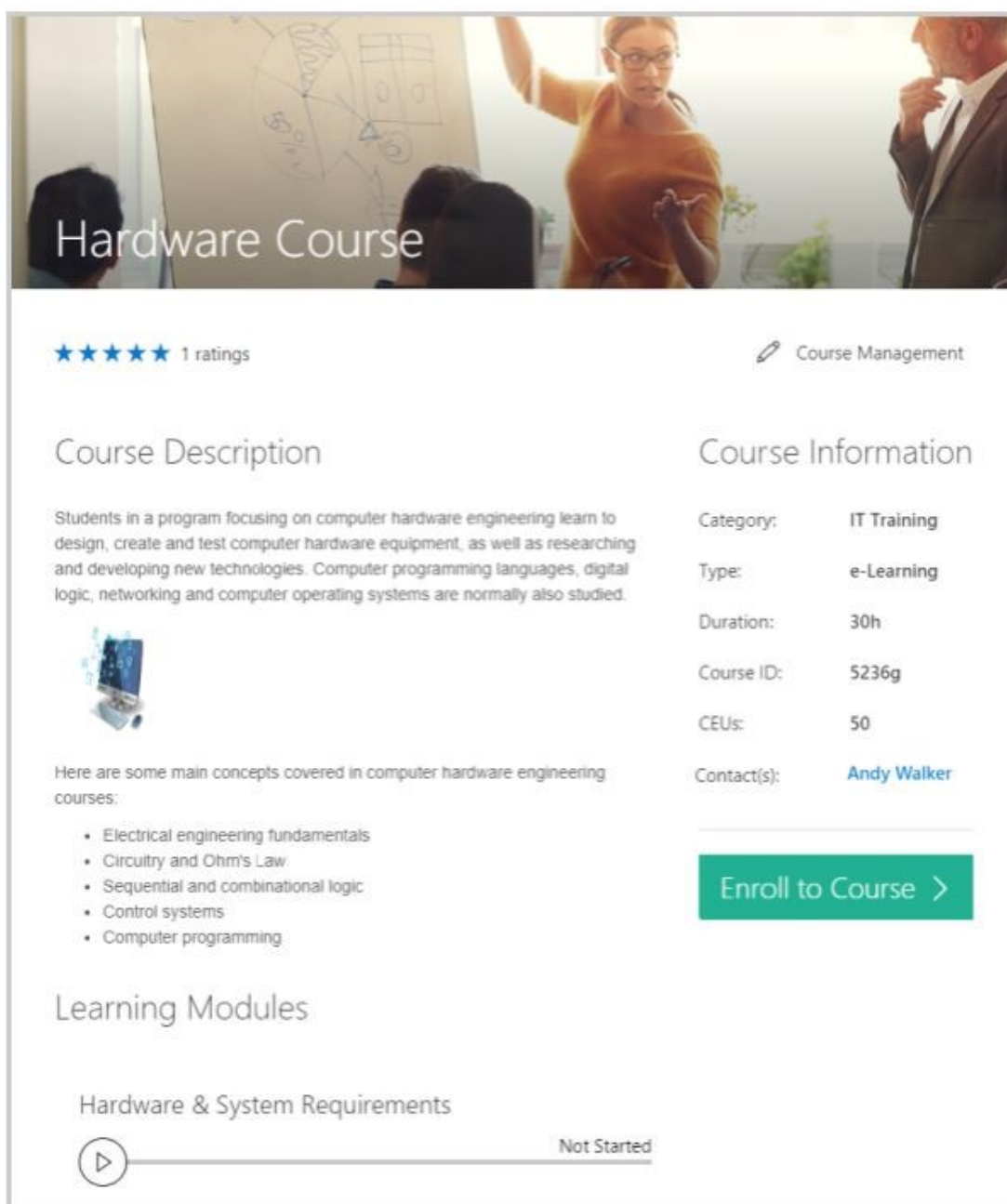


KUVA 1. LMS365 -Admin center ja kurssin luominen (Elearningforce 2020c).

LMS365-ympäristöön voi luoda kolmea erilaista kurssityyppiä, joita ovat e-Learning, Classroom & Blended Training ja Webinar. E-Learning kurssiin voi luoda sisältöjä olemassa olevista tiedostoista ja testeistä. E-Learning kurssiin voi lisäksi lisätä oppimismoduuleita (Learning Module), joihin saa sisäl-

lytettyä esimerkiksi tekstejä tai videoita. Classroom & Blended Training -tyyppisessä kurssissa luodaan niin sanottu luokkahuone ja erilaisia sekoitettuja koulutuksia. Webinar -tyyppinen kurssi on nimensä mukaisesti webseminaari. (Elearningforce 2020c.)

Valmiit kurssit näkyvät Microsoft Sharepoint -ympäristössä (kuva 2). Sharepoint -ympäristössä näkyvät kurssien kotisivut, joissa käyttäjät voivat ilmoittautua kursseille ja näkevät tietoja kursseista, esimerkiksi kurssikuvauksen ja kurssin yhteyshenkilön. Kurssien kotisivulta näkyvät myös kurssien sisällöt, joihin pääsee kotisivun kautta. Esimerkiksi Learning Module -sisällöt avautuvat kurssin kotisivun kautta LMS365 Player -ympäristössä. LMS365 Player -ympäristössä näkyvät kurssin sisällöt, joiden kautta käyttäjä pääsee esimerkiksi lukemaan tekstejä tai vastaamaan testeihin. Kurssin ylläpitäjä näkee LMS365 Admin Center -ympäristöstä miten kursseille ilmoittautuneet käyttäjät ovat edistyneet kursseilla. (Elearningforce 2020c.)




The screenshot shows a course page for 'Hardware Course' in a Microsoft SharePoint environment. The page features a header image of a woman presenting to a group of people. Below the header, there is a star rating of 5 stars with 1 rating, and a 'Course Management' link. The main content is divided into two columns: 'Course Description' and 'Course Information'. The 'Course Description' section includes a paragraph about computer hardware engineering and a list of main concepts. The 'Course Information' section lists details such as Category (IT Training), Type (e-Learning), Duration (30h), Course ID (5236g), CEUs (50), and Contact(s) (Andy Walker). A green 'Enroll to Course' button is prominently displayed. At the bottom, there is a 'Learning Modules' section with a progress indicator for 'Hardware & System Requirements' showing 'Not Started'.

Hardware Course

★★★★★ 1 ratings Course Management

Course Description

Students in a program focusing on computer hardware engineering learn to design, create and test computer hardware equipment, as well as researching and developing new technologies. Computer programming languages, digital logic, networking and computer operating systems are normally also studied.



Here are some main concepts covered in computer hardware engineering courses:

- Electrical engineering fundamentals
- Circuitry and Ohm's Law
- Sequential and combinational logic
- Control systems
- Computer programming


Course Information

Category: IT Training
 Type: e-Learning
 Duration: 30h
 Course ID: 5236g
 CEUs: 50
 Contact(s): [Andy Walker](#)

[Enroll to Course >](#)

Learning Modules

Hardware & System Requirements Not Started

 _____

KUVA 2. LMS365-kurssin kotisivu Microsoft Sharepointissa (Elearningforce 2020c).

4 PEREHDYTYSPROSESSI

Onnistunut perehdytys varmistaa, että uusi työntekijä oppii kaiken tarvittavan uudesta työstä. Lisäksi uusi työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi, kun perehdytys on hoidettu hyvin. Perehdytykseen kuuluu monia vaiheita, kuten esimerkiksi uuden työpaikan tiloihin tutustuminen ja yleiset henkilöstöasiat sekä työtehtäviin opastus. (Hyppänen 2015.) Tässä opinnäytetyössä keskityttiin tarkemmin työtehtävään liittyvään perehdytykseen. Opinnäytetyössä kehitettiin perehdytysmateriaalia, joka pitää sisällään tietoa ja ohjeistuksia työtehtävissä käytettävistä työkaluista. Uusi työntekijä käyttää kyseistä perehdytysmateriaalia tukena uuden työtehtävän oppimisessa. Lisäksi perehdyttäjä voi käyttää samaa perehdytysmateriaalia tukena perehdytysprosessissa.

Hyvä perehdytysprosessi tukee työntekijän sitoutumista työpaikkaan. Kun työntekijä saa riittävästi tukea työsuhteen alussa, jolloin perehdytys on käynnissä, tuki auttaa työntekijää sitoutumaan työpaikkaan paremmin. Työsuhteen alussa hyvin hoidettu perehdytys on suorassa yhteydessä myös työntekijän aikaansaamiin tuloksiin itse työtehtävissä. Erityisesti IT-alalla yritykset tavoittelevat kilpaa hyviä työntekijöitä. IT-alalla halutaan, että työntekijät viihtyvät työssään ja näin pysyisivät työpaikassa mahdollisimman pitkään. Oikein hoidettu perehdytys vaikuttaa työviihtyvyyteen heti työsuhteen alusta alkaen, mikä taas mahdollistaa sen, että työntekijä pysyy työsuhteessa pidempään ja työskentelee paremmin. (Eklund 2018, 34–35.)

Perehdytys on työnantajalle lakisääteinen velvollisuus ja työsuhteen alussa työnantajan tulee opastaa uutta työntekijää työtehtävissä. Yhtenä tavoitteena perehdytykselle on, että uusi työntekijä ymmärtää, mitä häneltä odotetaan kyseisessä työtehtävässä. Uuden työtehtävän pitäisi selkiytyä uudelle työntekijälle perehdytyksen aikana ja työtehtävän pitäisi tuntua hyvälle alusta alkaen. Perehdytys on vuorovaikutusta ja myös uuden työntekijän on mahdollista tarjota perehdytysprosessiin sekä perehdyttäjälle aiempaa osaamistaan. (Hyppänen 2015.)

Perehdytysprosessin aikana uuden työntekijän on tarkoitus oppia, miten uudessa työtehtävässä tulee toimia käytännön tasolla. Tähän kuuluvat esimerkiksi erilaisiin työvälineisiin ja ohjelmiin tutustuminen sekä niiden käytön opettelu. Uutta työntekijää opastetaan käyttämään työvälineitä, jotta työtehtävän suorittaminen on mahdollista. Perehdyttäjälle työvälineiden ja ohjelmien käyttö saattaa olla niin tuttua, ettei huomioida tarpeeksi hyvin uuden työntekijän oppimista. Perehdyttäjä ei välttämättä huomaa, että uusi työntekijä ei ymmärrä kaikkea mikä tuntuu perehdyttäjälle helpolta ja selvältä. Perehdyttäjällä on hyvä olla perehdytysprosessissa tukena työvälineitä perehdytystä varten, jotta perehdytyksessä muistetaan ja ymmärretään tuoda esille kaikki tarvittava tieto esimerkiksi työvälineiden käyttöä varten. Myös perehdytettävää auttaa, jos uusia tietoja ei tarvitse muistaa ulkoa, vaan tiedot voi tarkistaa sovitusta paikasta dokumentoituina. (Eklund 2018, 96–98.)

5 KÄYTETTÄVYYS TUOTESUUNNITTELUSSA

Yleisesti teknologia, kuten tietotekniikka, on suunniteltu vastaamaan ihmisten tarpeisiin ja auttamaan ihmistä. Ihmisen ja tietotekniikan välistä vuorovaikutusta tarkastellaan käytettävyyden näkökulmasta. Käytettävyydellä tarkoitetaan, että esimerkiksi ohjelma vastaa käyttäjän tarpeisiin toimivasti ja tehokkaasti. Käytettävyyden lähtökohtana ja keskiössä on käyttäjä, jonka tarpeisiin tulee vastata. Tietotekniikan tulisi olla käytettävyydeltään hyvää, jotta se palvelisi ihmistä hyvin. (Oulasvirta 2011, 31; Väänänen-Vainio-Mattila 2011, 102.)

Tietotekninen tuote pyritään suunnittelemaan ja toteuttamaan käytettävyyden periaatteiden mukaan. Tuotteen tulisi olla käyttäjälle mukava ja nopea käyttää, sekä täyttää tavoitteet. Tuotteen hyvä käytettävyys tulee olla tavoitteena jo tuotteen suunnitteluvaiheessa. Käytettävyydeltään hyvä tuote on myös taloudellinen ja hyötyjä voi olla yksilötason lisäksi yhteisötasolla. (Väänänen-Vainio-Mattila 2011, 103–104.)

Käyttäjakeskeisyys näkyy tuotteen suunnitteluprosessissa aluksi tarpeena huomioida käyttäjä (kuva 3). Tuotteen suunnittelussa ymmärretään, että käyttäjä on oleellinen osa tuotetta ja tuotteen käytettävyys on tärkeää ja tavoitteellista. Tiedostetaan, että hyvä käytettävyys vaatii käyttäjän huomioidun tuotteen kehityksessä. Tarpeen tunnistamisen jälkeen ymmärretään missä ja miten tuotetta tullaan käyttämään. Tuotteelle määritellään lisäksi vaatimukset käyttäjä- ja organisaatiosalla. Näiden vaiheiden jälkeen tehdään suunnitteluratkaisuja aiempien vaiheiden tuottamien tietojen pohjalta. Kun suunnitteluratkaisuja on tuotettu, ratkaisuja arvioidaan käyttäjien ja kehittäjien toimesta. Prosessi toistuu niin pitkään, kunnes tuote on tarpeeksi hyvä kaikkien osapuolten mielestä. (Väänänen-Vainio-Mattila 2011, 107–108.)



KUVA 3. Prosessina tuotteen suunnittelu käyttäjakeskeisesti (Väänänen-Vainio-Mattila 2011, 108).

6 SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

Opinnäytetyön tavoitteena oli ottaa yrityksessä käyttöön uusi verkkoympäristö perehdytyksen tueksi perehdytysmateriaaleille. Työssä oli tarkoitus selvittää, millainen on käytettävyydeltään hyvä perehdytysympäristö ja miten LMS365 toimii perehdytystarkoituksessa yrityksessä. Uutta perehdytysympäristöä on tarkoitus käyttää jatkossa yrityksen perehdytysprosessissa uusille Service Deskin työntekijöille ja jatkossa laajentaa perehdytysympäristön käyttöä koko yritysorganisaatiossa.

Yrityksellä oli tarve päivittää perehdytysmateriaali ja selvittää voisiko sitä käyttää toisessa verkkoympäristössä. Opinnäytetyössä huomioitiin, että perehdytysmateriaali olisi uudelle työntekijälle hyvin saatavissa ja helposti käytettävissä. Uuden työntekijän tuli päästä tarkastelemaan perehdytysmateriaalia itse ja materiaaliin pääsee palaamaan missä vaiheessa perehdytystä tahansa. Lisäksi materiaalia pääsee tarkastelemaan, vaikka perehdytys olisi jo käytännössä ohi.

Opinnäytetyössä siirrettiin yrityksen olemassa oleva perehdytysmateriaali LMS365-ympäristöön Moodle -ympäristöstä. Perehdytysmateriaalia päivitettiin samalla ajan tasalle esimerkiksi uusien työkalujen osalta. Perehdytysmateriaaliin lisättiin uusia osioita ja materiaalia käännettiin suomesta englanninkieliseksi. Englanniksi kääntäminen oli tärkeää, koska Service Deskissä työskentelee tulevaisuudessa mahdollisesti myös englanninkielisiä henkilöitä. Lisäksi yrityksen kieli on englanti. LMS365-ympäristöön luotiin kurssipohjainen työtila, johon perehdytysmateriaali siirrettiin. Materiaalin siirron jälkeen uutta työtilaa testattiin Service Deskin työntekijöiden kanssa.

Perehdytysmateriaalin siirron tarkoituksena oli, että materiaali on paremmin käytettävissä perehdytyksessä. Yrityksen perehdytysmateriaali sijaitisi aiemmin Moodle ympäristössä, jota ei ole käytetty yrityksen muissa työtehtävissä. LMS365-ympäristö toimii yhdessä Microsoftin tuotteiden kanssa ja Microsoftin tuotteet ovat yrityksessä käytössä päivittäisissä työtehtävissä, joten tuotteet ovat tuttuja Service Deskin työntekijöille käytettävyydeltään ja ulkoasultaan. Moodle ympäristö aiheutti myös lisäkustannuksia yritykselle lisenssien osalta. LMS365-ympäristö antaa enemmän mahdollisuuksia perehdytykselle, kuten mahdollistaa tarkemman seurannan sille, miten uusi työntekijä käy perehdytysmateriaalit läpi ja oppii materiaaleista. LMS365-ympäristö tarjoaa myös enemmän työkaluja Microsoftin tuotteiden kautta, kuin vanha ympäristö. Tulevaisuudessa yrityksen perehdytysmateriaalit pyritään tuottamaan LMS365-ympäristöön. LMS365-ympäristössä materiaaleja on helppo päivittää tarvittaessa ajantasalle.

LMS365-ympäristöön siirrettävä perehdytysmateriaali pitää sisällään ohjeita ja tietoa työkaluista ja ohjelmista, joita käytetään Service Deskin työtehtävissä. Työtä tehdään vahvasti kyseisten työkalujen ja ohjelmien kautta, mistä syystä niiden käytön oppiminen on erittäin tärkeää työn teon sujuvuuden kannalta. Perehdytysmateriaalissa kerrotaan miksi ja miten kyseisiä työkaluja ja ohjelmia käytetään Service Deskin työtehtävissä.

6.1 Perehdytysympäristön suunnittelu ja toteutus

Perehdytysmateriaalien rakenne pidettiin lähes samankaltaisena, kuin se oli vanhassa ympäristössä. Materiaalissa kerrotaan ensin työtehtävissä käytettävistä perustyökaluista ja siirrytään sen jälkeen erikoisimpiin työkaluihin. Mielestäni ensin on parempi käydä läpi tutumpia perustyökaluja ja siirtyä vasta myöhemmin muihin työkaluihin ja ohjelmiin. Perustyökaluista kerrotaan, miten ne asennetaan käyttöön ja miten niitä käytetään. Kerrotaan myös syitä, miksi näitä työkaluja käytetään. Materiaalissa annetaan lisäksi esimerkkejä työssä eteen tulevista käytännön tilanteista, joissa kyseisiä työkaluja tulee käyttää. Näihin perustyökaluihin kuuluvat esimerkiksi Microsoft Office 365 -ohjelmat ja TeamViewer.

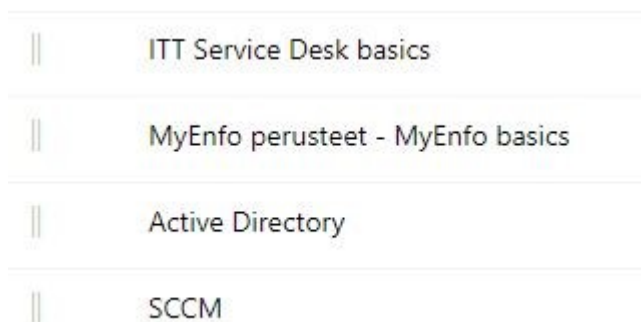
Myöhemmin perehdytysmateriaalissa siirrytään muihin yrityksen käyttämiin erikoisempiin työkaluihin ja ohjelmiin. Myös tässä vaiheessa perehdytysmateriaalissa kerrotaan, miten ja miksi työkaluja ja ohjelmia käytetään Service Deskin päivittäisissä työtehtävissä. Erikoisempiin työkaluihin kuuluvat esimerkiksi työasemien hallintaan ja etäyhteyksiin liittyvät ohjelmat. Lisäksi perehdytysmateriaalissa kerrotaan kattavasti käyttövaltuushallinnasta, joka tarkoittaa esimerkiksi käyttäjätunnusten oikeuksien ja käyttöoikeusryhmien muokkaamista.

Suunnitteluvaiheessa käytiin läpi Moodlessa olevaa perehdytysmateriaalia. Suurin osa Moodlessa olevasta materiaalista oli vielä ajan tasalla ja käyttökelpoista. Suunnitellessa uutta ympäristöä mietittiin, tarvitaanko kaikkea vanhassa ympäristössä olevaa materiaalia vielä säilyttää ja siirtää uuteen ympäristöön. Vanhan ympäristön materiaaleista rajattiin pois sisällöt työkaluista ja ohjelmista, joita ei käytetä enää Service Deskin työtehtävissä. Lisäksi käytössä olevien työkalujen osalta pohdittiin mitä tietoja tulee muokata ja työkaluihin tulleiden päivitysten vuoksi osaan ohjeista tarvittiin lisäyksiä.

LMS365-perehdytysympäristön suunnittelu alkoi opettelemalla LMS365-ympäristön käyttöä LMS365-käyttöoppaan avulla. Käyttöopas on ilmaiseksi saatavilla kaikille LMS365-tuotteen takana olevan ELEARINGINFORCE sivuston kautta. LMS365-ympäristössä tehdään kurseja, joihin voi luoda halutessaan erilaisia materiaaleja useiden erilaisten sisältö- ja multimediatyökalujen avulla. Sisältötyökaluihin kuuluvat esimerkiksi LMS365-ympäristön oma Content Editor, jolla luodaan teksti- ja kuvapohjaisia sisältöjä. Opinnäytetyössä käytettiin pääasiassa Content Editor- työkalua. Multimediatyökaluja LMS365-ympäristössä ovat esimerkiksi Microsoft Sway ja YouTube, joiden kautta sisältöä voidaan lisätä kursseille.

Opinnäytetyössä päätettiin luoda yksi kurssi, johon perehdytysmateriaali lisätään. LMS365-ympäristössä on mahdollisuus luoda niin sanottu koulutussuunnitelma, johon liitetään ympäristössä luotuja kurseja koulutussuunnitelman sisällöksi. Opinnäytetyössä luotiin kurssi, jota ei liitetty erilliseen koulutussuunnitelmaan. Kurssi toimii itsessään perehdytysmateriaalien ympäristönä, jossa voi esimerkiksi seurata uusien työntekijöiden materiaalien opiskelun tilannetta. Mahdollisesti myöhemmin jatkokehityksen aikana, voidaan luoda ympäristöön erikseen myös koulutussuunnitelma, johon opinnäytetyössä luotu kurssi liitetään.

Opinnäytetyössä LMS365-ympäristöön luotiin perehdytysympäristön pohjaksi e-Learning-tyyppinen kurssi. E-Learning-tyyppi mahdollisti, että kurssiin sai lisättyä helposti erilaisia sisältöjä. Kurssityyppi vaikutti sopivimmalta perehdytysmateriaalin sisältöön katsoen. Kurssiin luotiin Learning Module -sisältöjä ja jokainen Learning Module pitää sisällään yhden aihealueen (kuva 4). Aihealueet muodostuvat Service Deskin työkaluista ja ohjelmista.



KUVA 4. LMS365-perehdytysympäristön kurssin Learning Module -sisältöjä.

Jokainen Learning Module pitää sisällään materiaalia kyseisestä aihealueesta. Moduuli sisältää pääotsikon, kuvauksen sisällöstä ja luettelon alaotsikoista (kuva 5). Alaotsikoiden alla on itse materiaali, eli tekstit ja kuvat. Jokaisesta Learning Modulesta tehtiin mahdollisimman samankaltainen, jotta sisältöä olisi helppo seurata ja materiaali olisi mahdollisimman helposti käytettävää. Uusi työntekijä näkee materiaalista helposti mitä ohjelmia ja työkaluja Service Deskissä käytetään. Jokaisesta työkalusta ja ohjelmasta kerrotaan mahdollisimman samankaltaisesti. Materiaalissa käytetään kuvia havainnollistamaan käyttötilanteita.

▼ SCCM

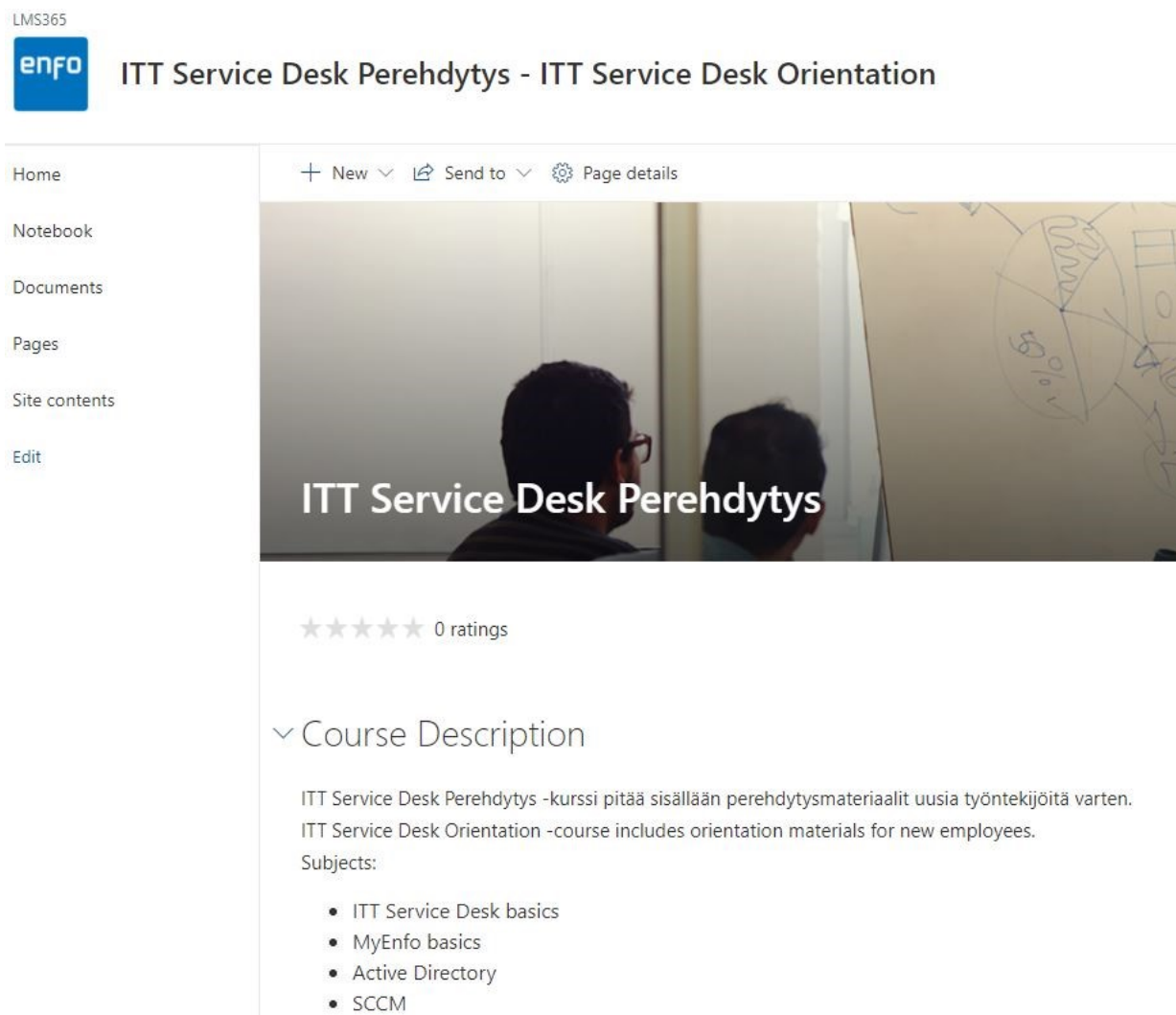
On this course you'll learn the basics of Microsoft SCCM usage in Service Desk environment.

- ☑ Introduction to SCCM
- ☑ Introduction to SCCM
- ☑ Remote Control

KUVA 5. Yksittäisen Learning Modulen sisältöä.

Vanhasta ympäristöstä otettiin uuteen ympäristöön myös kaksi testiä, joissa uudelta työntekijältä kysytään kysymyksiä liittyen perehdytysmateriaalin tiettyihin aihealueisiin. Vanhan ympäristön testeistä luotiin testit kahden aihealueen Learning Moduleen. Testit luotiin Quizzes -osiossa LMS365-ympäristössä. Kun testit oli luotu, ne käytiin lisäämässä Learning Moduleen käyttöön. Testit auttavat uutta työntekijää kertaamaan perehdytysmateriaalista juuri opittua tietoa ja testit sijaitsevat aihealueen lopussa. Testejä muokattiin LMS365-ympäristöön sopivaksi ja niistä poistettiin vanhentuneita tietoja.

Perehdytysympäristö näkyy uudelle työntekijälle aluksi Microsoft Sharepointissa sijaitsevana kotisivuna (kuva 6). Kotisivulla on kuvaus ympäristön sisällöstä ja lisäksi kerrotaan, millaisista aihealueista on materiaalia. Kotisivulta kurssille eli perehdytysympäristöön pääsee ilmoittautumaan. Kun uusi työntekijä on ilmoittautunut, hänelle avautuvat perehdytysmateriaalit käytettäväksi. Materiaalit näkyvät kotisivun alaosassa. Materiaalit saa auki kotisivulta, josta uusi työntekijä voi seurata mitä materiaaleja hän on jo käynyt läpi.



LMS365

enfo ITT Service Desk Perehdytys - ITT Service Desk Orientation

Home + New Send to Page details

Notebook

Documents

Pages

Site contents

Edit

ITT Service Desk Perehdytys

★★★★★ 0 ratings

Course Description

ITT Service Desk Perehdytys -kurssi pitää sisällään perehdytysmateriaalit uusia työntekijöitä varten. ITT Service Desk Orientation -course includes orientation materials for new employees.

Subjects:

- ITT Service Desk basics
- MyEnfo basics
- Active Directory
- SCCM

KUVA 6. Perehdytysympäristön kotisivu.

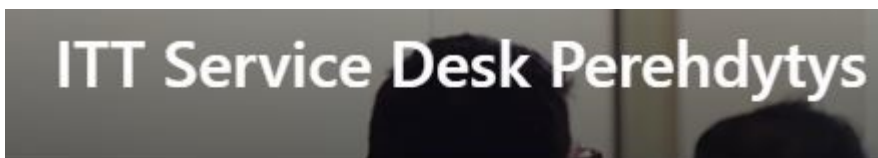
Perehdyttäjän näkökulmasta perehdytysympäristö tarjoaa hyvän mahdollisuuden seurata uuden työntekijän edistymistä perehdytysmateriaalien opiskelussa. Perehdytysympäristön ylläpitäjä näkee mitä perehdytysmateriaalien osioita uusi työntekijä on käynyt läpi ja mitä osioita hän ei ole vielä opiskellut. Ylläpitäjä näkee myös testien tulokset.

6.2 Perehdytysympäristön testaus ja arviointi

Perehdytysympäristöä ei päästy testaamaan opinnäytetyön aikana uusien työntekijöiden kanssa. Uusia työntekijöitä ei ollut käytettävissä testausta varten opinnäytetyön aikataulun sisällä. Perehdytysympäristöä testattiin yrityksen työntekijöiden kanssa ja työntekijät kävivät materiaalia läpi sekä testasivat, miten perehdytysympäristö käytännössä toimii. Työntekijät näkivät perehdytysympäristön

käytettävyyden osalta samalla tavalla, kuin uusi työntekijä näkee ja heillä ei ollut ympäristöön ylläpitäjän oikeuksia, vaan oppijan rooli. Yrityksen työntekijät antoivat palautetta myös perehdytysympäristön sisältämästä materiaalista, esimerkiksi millaisia asioita materiaaliin olisi hyvä lisätä tai minkä tiedon voi poistaa.

Perehdytysympäristössä uuden työntekijän on helppo arvioida ympäristöä ja materiaalia. Ympäristössä on käytössä niin sanottu "tähtiarviointi", jolloin työntekijä voi antaa ympäristölle yhdellä painalluksella arvion tähtien avulla (kuva 7). Perehdytysympäristöä tullaan testaamaan ja arvioimaan vielä opinnäytetyön jälkeen, kun yrityksen uudet työntekijät pääsevät sitä käyttämään. Heidän antamansa palautteen perusteella ympäristöä jatkokehitetään.



★★★★★ 0 ratings

KUVA 7. Perehdytysympäristö arviointi.

7 YHTEENVETO

Opinnäytetyössä luotu perehdytysympäristö tarjoaa monia mahdollisuuksia jatkokehitystä ajatellen. Ympäristöön saa lisättyä ja luotua helposti paljon erilaisia ja uusia materiaaleja. On mahdollista selvittää, miten ympäristö saadaan entistä paremmin ja helpommin saavutettavaksi sekä monipuolisemmaksi yrityksen jo käytössä olevien Microsoftin tuotteiden kanssa. Perehdytysympäristöä tullaan muokkaamaan yrityksen uusien työkalujen ja ohjelmien mukaan tarpeen vaatiessa. Perehdytysympäristöä on myös mahdollista käyttää yrityksen sisällä siten, että esimerkiksi toisissa työtehtävissä työskentelevät oppivat lisää Service Deskin työskentelystä.

Opinnäytetyössä pääsin tutustumaan itselleni uuteen LMS365-ympäristöön. Oli mielenkiintoista testata ja opetella ympäristön toimintaa ja luoda uutta. Tulevaisuudessa saatan perehdyttää muita yrityksen työntekijöitä LMS365-ympäristön käytössä. Olen toiminut yrityksessä perehdytystehtävissä jo aiemmin, mikä auttoi perehdytysympäristön suunnittelussa. Toisaalta pyrin huomioimaan, että katon ympäristöä myös täysin uuden työntekijän silmin.

Opinnäytetyön tavoitteena oli ottaa uusi LMS365-perehdytysympäristö käyttöön Enfon Service Deskillle. Perehdytysympäristö on julkaistu ja ympäristöä käytetään uusien työntekijöiden kanssa jo joulukuussa 2020. Perehdytysympäristöön on lisätty uutta materiaalia ja vanhaa perehdytysmateriaalia on päivitetty. Perehdytysympäristö vaikuttaa lyhyen käytön aikana sopivan yrityksen käyttöön, ennen kaikkea ympäristöä on mahdollista kehittää edelleen.

LÄHTEET

- EKLUND, Annina 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano Oy.
- ELEARNINGFORCE 2020a. LMS365. The only learning platform built into Microsoft 365 & Teams. Elearningforce [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-10-27.] Saatavissa: <https://www.elearningforce.com/>
- ELEARNINGFORCE 2020b. LMS365. About ELEARNINGFORCE. Elearningforce [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-10-27.] Saatavissa: <https://www.elearningforce.com/about/>
- ELEARNINGFORCE 2020c. LMS365 User Guide. LMS365 Cloud. Elearningforce [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-11-20.] Saatavissa: <https://helpcenter.elearningforce.com/hc/en-us/articles/115004253305-LMS365-User-Guide>
- ENFO 2020a. Meistä. Enfo [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-10-26.] Saatavissa: <https://www.enfo.fi/meista>
- ENFO 2020b. Yhteystiedot. Enfo [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-10-26.] Saatavissa: <https://www.enfo.fi/yhteystiedot>
- ENFO 2020c. Palvelumme. Liiketoimintaratkaisut. Service Center. Enfo [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-10-26.] Saatavissa: <https://www.enfo.fi/palvelumme/liiketoimintaratkaisut/service-center>
- HYPPÄNEN, Riitta 2015. Henkilöstö. Uusi työntekijä. Perehdyttäminen onnistuneen työsuhteen varmistajana. Julkaisussa: Bonnier Pro. Bonnier [Oppimateriaali]. [Viitattu 2020-06-05.] Saatavissa: Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulu. Verkkokirjasto.
- MICROSOFT 2020. Appsource. Apps. LMS365 (Microsoft Teams & Modern SharePoint based LMS). Microsoft [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-10-27.] Saatavissa: https://appsource.microsoft.com/en-us/product/web-apps/elearningforce.lms365_spx?tab=Overview
- OULASVIRTA, Antti 2011. Mitä on ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus? Julkaisussa: OULASVIRTA, Antti (toim.) Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 13–42.
- VÄÄNÄNEN-VAINO-MATTILA, Kaisa 2011. Käytettävyys ja käyttäjäkeskeinen suunnittelu. Julkaisussa: OULASVIRTA, Antti (toim.) Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 102–126.